

BEROEPSKWALIFICATIE (BK 0174)

Uitvaartassistent (m/v)

1. GLOBAAL

1.1 Titel

'Uitvaartassistent' (m/v)'

1.2 Definitie

'De uitvaartassistent neemt de zorg voor het lichaam van de overledene op zich, realiseert de technische en ceremoniële begrafenis, handelt volgens de begrafenisopdracht, teneinde een kwaliteitsvolle en reglementaire begrafenis aan te bieden conform de vraag van de klant.'

1.3 Niveau

4

1.4 Jaar van erkenning

2015

2. COMPETENTIES

2.1 Opsomming competenties

BASISACTIVITEITEN

- Werkt in teamverband (co 01143)
 - Communiceert gepast met alle actoren (leidinggevende, collega, klant, ...)
 - Wisselt informatie uit met collega's en leidinggevende(n)
 - Rapporteert aan de leidinggevende
 - Werkt efficiënt samen met collega's
 - Volgt aanwijzingen van leidinggevende(n) op
 - Past zich flexibel aan

- Werkt met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn (co 01144)
 - Werkt ergonomisch (hef- en tiltechnieken, ...)
 - Werkt economisch
 - Werkt ecologisch
 - Werkt conform de opgestelde procedures
 - Past de veiligheids- en milieuvoorschriften toe
 - Meldt problemen, zowel mondeling als schriftelijk, aan de leidinggevende
 - Leert nieuwe technieken en past ze toe

- Handelt volgens de professionele gedragscodes (*co 01145*)
 - Communiceert empathisch met alle betrokken actoren
 - Respecteert de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
 - Verzorgt de persoonlijke hygiëne en zorgt voor een verzorgd voorkomen
 - Past zijn/haar voorkomen en kledij aan conform de taakuitvoering

- Neemt kennis van de opdracht (uurroosters, plaatsen, werkzaamheden, ...), maakt het materieel en de accessoires klaar die nodig zijn voor de begrafenis (*Id 13535-c*)
 - Treft de nodige voorbereidingen voor de uitvaart (middelen en personeel)
 - Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
 - Werkt opdrachten af met oog voor detail en met de nodige zorgvuldigheid

- Volgt het stockbeheer op (*Id 17087-c*)
 - Bestelt producten volgens de interne afspraken van het bedrijf
 - Houdt rekening met de capaciteit van de voorraadruimtes
 - Ontvangt en controleert de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
 - Stockeert de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats
 - Meldt tekorten, beschadigingen, gebreken, ... aan zijn/haar leidinggevende

- Maakt de logistieke ruimtes, installaties, het rollend materieel en het materiaal schoon (*Id 16300*)
 - Houdt zich aan de richtlijnen voor hygiëne
 - Houdt zich aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
 - Stemt de techniek en het materieel af op de opdracht (vegen, ontsmetten, ...)
 - Stemt de hoeveelheid product af op de vervuiling en het oppervlak
 - Reinigt het materiaal vooraleer het op te bergen
 - Sorteert het afval volgens de richtlijnen

- Voert preventief of curatief basisonderhoud van machines of uitrustingen uit (*Id 18027-c*)
 - Voert kleine onderhoudswerken uit
 - Houdt zich aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
 - Meldt problemen aan de leidinggevende
 - Houdt toezicht op en draagt zorg voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
 - Voert kleine onderhoudswerken uit
 - Gaat de werking en de staat van de machines en haar uitrusting na

- Voert de organisatie uit voorafgaand aan de uitvaart (*Id 16729-c, Id 4655-c*)
 - Gebruikt kantoorsoftware
 - Bepaalt samen met de familie de organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid
 - Legt details van de uitvaart vast volgens de wensen van de overledene en/of nabestaanden
 - Verstrekt de klant informatie betreffende mogelijkheden en kosten
 - Maakt een offerte op
 - Adviseert de klant over de verschillende producten (warenkennis: kisten, urnen, begraafplaatsornamenten, ...)
 - Zoekt informatie op
 - Spreekt het protocol af
 - Maakt het rouwdrukwerk op
 - Regelt het rouwdrukwerk

- Bewerkt foto's en maakt foto's op
 - Verwijst, indien nodig, naar andere dienstverleners (drukker, traiteur, ...)
 - Stelt eventueel een presentatie of de uitvaartmuziek samen
 - Begeleidt de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
 - Vervoert de overledene
 - Kist de overledene
 - Voert logistieke taken uit
- Controleert de administratieve post- mortemdocumenten (overlijdensakte, toestemming tot lijkbezorging: begraving, crematie, ...) (*Id 18167-c*)
 - Gaat de aanwezigheid van documenten of gegevens na
 - Haalt de post-mortemdocumenten op
 - Gebruikt specifieke kantoorsoftware
 - Regelt en plant de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek
- Behandelt en presenteert het lichaam (kisten, aankleden, ...) (*Id 24118-c*)
 - Handelt volgens veiligheidsvoorschriften (hygiëne, dragen van aangepaste kledij bij besmettingen, ...)
 - Verzorgt de lijktooi en baart op
 - Neemt alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
 - Richt de groetkamer in
- Voert de begrafenisceremonie uit (*Id24116-c, Id 24120-c, Id 17690-c*)
 - Vervoert de overledene
 - Draagt de doodskist, urne, ...
 - Houdt zich aan de opdracht
 - Houdt zich aan de deontologische code
 - Houdt zich aan de gangbare protocol en etiquette
 - Houdt toezicht op het verloop van de begrafenisceremonie
 - Houdt zich aan de wensen van de familie en de nabestaanden
 - Stelt de familie en nabestaanden op hun gemak
 - Voert de ceremonie binnen de voorziene tijd uit, rekening houdend met mogelijke knelpunten op een rustige en serene wijze

SPECIFIEKE ACTIVITEITEN

- Ondersteunt het personeel wat betreft de technieken, protocollen, handelwijzen (ceremonie, dienst, ...) (*Id 21738-c*)
 - Geeft uitleg over de uitvoering van de opdrachten
 - Geeft zelf het goede voorbeeld
 - Bespreekt de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
 - Stuurt bij indien nodig
- Adviseert de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart (*co 01146*)
 - Stelt vragen over de wens van de klant
 - Doet een voorstel tot wilsbeschikking
 - Zoekt informatie op
 - Geeft informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart
 - Toont artikelen

- Spreekt een protocol af
 - Maakt een offerte op
 - Geeft informatie over de mogelijkheden tot en regelt de financiële afhandeling
- Int betalingen voor de bestelde producten en diensten (*Id 9199-c*)
 - Bedient de kassa- en/of het registratiesysteem
 - Vraagt een voorschot aan de klant
 - Vult formulieren in

2.2 Beschrijving competenties/activiteiten a.d.h.v. de descriptorelementen

2.2.1 Kennis

- Basiskennis van verkoop
- Basiskennis van ecologische producten
- Basiskennis van kantoorsoftware
- Basiskennis van onderhoudstechnieken/-procedures voor preventief/curatief (basis)onderhoud
- Basiskennis van eretekens

- Kennis van sociale vaardigheden
- Kennis van ergonomie
- Kennis van administratie
- Kennis van erkende erediensten
- Kennis van wetgeving begrafenissen (betreffende de lijkbezorging)
- Kennis van protocol en etiquette
- Kennis van gedragscodes/deontologie
- Kennis van schoonmaak- en ontsmettingsproducten en -technieken
- Kennis van lijktooi en bewaringszorgen
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van voorraadbeheer
- Kennis van producten voor de uitvaart
- Kennis van het te gebruiken materiaal
- Kennis van de te gebruiken gereedschappen
- Kennis van de te gebruiken apparatuur
- Kennis van hygiëne-, milieu- en veiligheidsreglementering

2.2.2 Vaardigheden

Cognitieve vaardigheden

- Het gepast kunnen communiceren met actoren (leidinggevende, collega's, klanten, ...)
- Het kunnen uitwisselen van informatie met collega's en leidinggevende
- Het efficiënt kunnen samenwerken met collega's
- Het kunnen rapporteren aan de leidinggevende
- Het kunnen opvolgen van de aanwijzingen van de leidinggevende
- Het kunnen toepassen van ergonomische technieken
- Het kunnen toepassen van economische principes
- Het kunnen toepassen van ecologische principes

- Het kunnen werken conform de voorgeschreven procedures
- Het kunnen toepassen van veiligheids- en milieuvoorschriften
- Het kunnen leren en toepassen van nieuwe technieken
- Het empathisch kunnen communiceren met alle betrokken actoren
- Het kunnen respecteren van de zakelijke en ceremoniële omgangsvormen
- Het kunnen verzorgen van persoonlijke hygiëne en verzorgd voorkomen
- Het kunnen aanpassen van het voorkomen en de kledij conform de taakuitvoering
- Het kunnen treffen van de nodige voorbereidingen voor de uitvaart
- Het zich kunnen houden aan de wensen van de familie en nabestaanden
- Het kunnen bestellen van producten conform de interne afspraken van de organisatie
- Het kunnen rekening houden met de capaciteit van de voorraadruimtes
- Het kunnen controleren van de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Het kunnen melden van beschadigingen of gebreken van artikels van de ontvangen bestelling aan de leidinggevende
- Het kunnen toezicht houden op en zorg dragen voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
- Het zich kunnen houden aan de richtlijnen van hygiëne
- Het zich kunnen houden aan het onderhoudsplan en -richtlijnen
- Het kunnen afstemmen van de techniek en het materieel op de opdracht
- Het kunnen afstemmen van de hoeveelheid product op de vervuiling van het oppervlak
- Het kunnen reinigen van het materiaal vooraleer het op te bergen
- Het kunnen gebruiken van kantoorsoftware
- Het kunnen adviseren van de klant over de verschillende producten
- Het kunnen regelen van het rouwdrukwerk
- Het kunnen begeleiden van de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
- Het kunnen vastleggen van de uitvaart volgens de wensen van de overledene en/of nabestaanden
- Het kunnen verstrekken aan de klant van informatie betreffende mogelijkheden en kosten
- Het kunnen adviseren van de klant over de verschillende producten
- Het kunnen regelen van het rouwdrukwerk
- Het kunnen begeleiden van de bezoekers en de familie in het uitvaartcentrum
- Het samen met de familie of nabestaanden de organisatie en voorwaarden voor de uitvaartplechtigheid
- Het kunnen opmaken van een offerte
- Het kunnen opzoeken van informatie
- Het kunnen afspreken van het protocol
- Het kunnen verwijzen naar andere dienstverleners
- Het kunnen stellen aan de klant over zijn/haar wensen wat betreft de opmaak van zijn/haar uitvaart
- Het kunnen een voorstel doen aan de klant tot opmaak van een wilsbeschikking van zijn/haar uitvaart
- Het kunnen geven van informatie over de mogelijkheden van zijn/haar uitvaart
- Het kunnen informatie geven over de mogelijkheden tot en het kunnen regelen van de financiën voor zijn/haar uitvaart
- Het kunnen bedienen van de kassa- en/of het registratiesysteem
- Het kunnen vragen van een voorschot aan de klant voor bestelde producten en/of diensten
- Het kunnen invullen van formulieren voor betalingen van producten en/of diensten
- Het kunnen regelen en plannen van de administratieve verplichtingen die samenhangen met de uitvaart, binnen een vooraf bepaald tijdsbestek

- Het kunnen nagaan van de aanwezigheid van documenten en/of gegevens
- Het kunnen handelen volgens veiligheidsvoorschriften
- Het kunnen nemen van alle maatregelen voor een goede bewaring van de overledene
- Het kunnen toezicht houden op het verloop van de begrafenis
- Het zich kunnen houden aan de deontologische code, het gangbare protocol en de etiquette
- Het zich kunnen houden aan de wensen van de familie en de nabestaanden
- Het kunnen samenstellen van een presentatie of muzikale begeleiding
- Het kunnen op het gemak stellen van de nabestaanden en familie
- Het kunnen uitleg geven over de uitvoering van de opdrachten
- Het kunnen geven van het goede voorbeeld
- Het kunnen bespreken van de uitvoering van de opdrachten met de medewerkers
- Het kunnen nagaan van de werking van de staat van de machines en haar uitrusting
- Het zich flexibel kunnen aanpassen in het werken in een team

Probleemoplossende vaardigheden

- Het mondeling en schriftelijk kunnen melden van problemen aan de leidinggevende
- Het kunnen uitvoeren van de ceremonie binnen de voorziene tijd, rekening houdend met mogelijke knelpunten, op rustige en serene wijze
- Het kunnen bijsturen van het personeel indien nodig

Motorische vaardigheden

- Het kunnen afwerken van opdrachten met oog voor detail en de nodige zorgvuldigheid
- Het kunnen ontvangen en controleren van de binnengekomen bestellingen aan de hand van de bestelbon
- Het kunnen stockeren van de binnengekomen producten en materialen op hun vaste plaats
- Het kunnen schoonmaken van ruimten, materiaal, ... conform het onderhoudsplan en -richtlijnen
- Het kunnen reinigen van het materiaal vooraleer het op te bergen
- Het kunnen sorteren van de afval volgens de richtlijnen
- Het kunnen uitvoeren van kleine onderhoudswerken
- Het kunnen opmaken van rouwdrukwerk
- Het kunnen bewerken en opmaken van foto's
- Het kunnen tonen van artikelen
- Het kunnen ophalen van post mortemdocumenten
- Het kunnen kisten van de overledene met het oog op nationaal transport
- Het kunnen vervoeren van de overledene
- Het kunnen dragen van de doodskist, urne, ...
- Het kunnen verzorgen van de lijktooi
- Het kunnen opbaren van de overledene
- Het kunnen inrichten van de groetkamer
- Het kunnen uitvoeren van logistieke taken

2.2.3 Context

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt uitgeoefend met veranderende werktijden, 24u/24u en 7 dagen op 7
- Delen van dit beroep worden uitgeoefend in teamverband of individueel, waarbij de nodige flexibiliteit belangrijk is om zich aan te passen aan wijzigingen
- Dit beroep houdt verplaatsingen in en vergt de nodige mobiliteit
- Dit beroep wordt zowel binnen als buiten uitgeoefend waarbij de beroepsbeoefenaar onderhevig is aan (atmosferische) wijzigingen
- Het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen is bij een aantal handelingen noodzakelijk
- De werkopdrachten worden strikt afgebakend in de tijd en er heersen in veel gevallen deadlines, wat stressbestendigheid en resultaatgerichtheid vraagt
- De uitvaartassistent komt in contact met verschillende actoren (leidinggevende, collega's, klanten, geestelijken, ...)
- De begrafenissector kent reglementeringen, betreffende veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en specifieke regelgeving op de lijkbezorging
- De uitoefening van het beroep vraagt een kwaliteitsbewustzijn

Handelingscontext

- De uitvaartassistent gaat op constructieve en transparante wijze informatie uitwisselen met de andere actoren
- De uitvaartassistent stelt afhankelijk van de bedrijfscontext, repetitieve of gevarieerde handelingen
- De uitvaartassistent kan zich aanpassen aan en flexibel opstellen bij wisselende omgevingsfactoren
- De uitvaartassistent moet initiatief nemen voor de hem/haar toegewezen taken
- De uitvaartassistent moet zorgvuldig gebruik maken van materieel
- De uitvaartassistent moet steeds de veiligheids- en kwaliteitsvoorschriften respecteren
- De uitvaartassistent moet blijven met de ontwikkelingen binnen de sector, dit vergt leergierigheid en het volgen van (verplichte) opleidingen
- De uitvaartassistent moet oog hebben voor kwaliteit en tevredenheid van de klant door met zorg te werken
- De uitvaartassistent moet het positief imago van zijn onderneming uitstralen
- De uitvaartassistent moet op een serene en empathische wijze omgaan met de klanten
- De uitvaartassistent moet handelen conform de deontologische code, vooropgestelde etiquette en protocollen
- De uitvaartassistent moet georganiseerd en gestructureerd kunnen werken
- De uitvaartassistent moet lasten kunnen dragen
- De uitvaartassistent moet dienst en/of tijdsschema's kunnen naleven
- De uitoefening van dit beroep vergt esthetische bekwaamheid
- De uitoefening van dit beroep vereist zorgvuldigheid en nauwkeurigheid

2.2.4 Autonomie

Is zelfstandig in:

- het voorbereiden, uitvoeren en controleren van eigen werkzaamheden

- het opruimen, schoonmaken en onderhouden van het materieel, de gebouwen en de infrastructuur
- het aanvullen van tekorten
- het veilig en ordelijk organiseren van zijn werkplaats
- het bestellen, ontvangen en controleren van artikelen conform de bedrijfsrichtlijnen
- het vastleggen van de uitvaart samen met de familie
- het adviseren van de klant aangaande de producten, mogelijkheden
- het regelen van het rouwdrukwerk, het eventueel bewerken van foto's, het begeleiden van bezoekers en familie in het uitvaartcentrum
- het regelen en plannen van de praktische administratieve verplichtingen
- de lijktooi en het opbaren van de overledene, het vervoeren van de overledene
- het dragen van de doodskist, urne, ...
- het opmaken van een presentatie, het voorbereiden van de uitvaartmuziek

Is gebonden aan:

- de werkopdracht, tijdsplanning en instructies van leidinggevende
- de wensen van de families
- veiligheids-, gezondheids-, kwaliteits- en milieuvoorschriften en procedures
- afspraken met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden
- de nationale en internationale wetgeving m.b.t. de lijkbezorging,...

Doet beroep op:

- de leidinggevende voor de werkopdracht, gegevens, melden van problemen, gevaarlijke situaties en bijkomende instructies
- externen voor praktische zaken (afhalen van documenten, ...)
- collega's voor het ondersteunen van de activiteiten

2.2.5 Verantwoordelijkheid

- In team kunnen werken
- Het werken met oog voor veiligheid, milieu, kwaliteit en welzijn
- Het handelen volgens de professionele gedragscodes
- Het identificeren van de opdracht
- Het klaarmaken van het materiaal en de accessoires die nodig zijn voor de begrafenis
- Het organiseren van het stockbeheer
- Het schoonmaken van de technische ruimtes en installaties, het rollend materieel en het materiaal
- Het toezicht houden op en zorg dragen voor de operationaliteit van het gebouw en de infrastructuur
- Het uitvoeren van aspecten van de organisatie voorafgaand aan de uitvaart
- Het controleren van de administratieve post-mortemdocumenten
- Het verzorgen van de overledene
- Het uitvoeren van de begrafenisceremonie
- Het ondersteunen van het personeel wat betreft de technieken, protocollen, handelwijzen
- Het adviseren van de klant bij leven over de opmaak van zijn/haar uitvaart
- Het innen van de betalingen

2.3 Vereiste attesten

2.3.1 Wettelijke attesten

Geen wettelijke attesten

2.3.2 Vereiste attesten

- Rijbewijs B
- Medische keuring voor ceremonieel vervoer
- Verplichte vaccinaties (beroepsziekten)
- Bewijs van goed gedrag en zeden